

## Riktlinjer för användande av facebook

### Inledning

Idag använder Högsby kommun sin hemsida och i viss mån tidningsannonser som informationskanaler för att nå ut till medborgarna. För att säkerställa att så många som möjligt kan ta del av informationsflödet så bör vi hitta fler kanaler. För att attrahera en yngre målgrupp så är det bra om vi syns där den målgruppen finns.

Varje dag loggar 552 miljoner människor in på facebook<sup>1</sup>. Här samsas privatpersoner, företag, organisationer med mera. Denna plattform är ett sätt att skapa kontakt med andra människor runt om i världen. Här finns möjligheter att kommunicera, informera och skapa nätverk.

### Sociala medier, vad är det?

Det kan liknas med digitala mötesplatser/informationskanaler där man ”träffas” och kommunicerar. Det finns ett flertal olika plattformar för att kommunicera, men det är främst facebook som Högsby kommun bör titta på.

Facebook är en mötesplats där man kan bli vän med andra och skriva meddelanden, lägga upp bilder och så vidare.

### Ska vi vara med?

Idag använder nio av tio kommuner facebook för att kommunicera med medborgarna. Det finns även ett flertal kommuner liknande Högsbys befolkningsstorlek som använder sig av till exempel facebook som kommunikationskanal, till exempel Grästorps kommun och Norbergs kommun. Om vi väljer att vara med ska vi också vara aktiva. Här har vi chans att synas i digitala kanaler där vi kan informera och kommunicera med målgrupper som vi annars inte når. Vi breddar vårt spridningsområde genom sociala medier, vi kan nå människor som normalt inte skulle besöka vår hemsida.

### Syfte

Vidga kommunens kontaktytor. Att nå ut till en yngre målgrupp som kanske inte läser på kommunens hemsida. Fler ska kunna få information från kommunen. Vi länkar från facebook in till hemsidan. Hemsidan är fortfarande vår huvudkanal.

### Strategi

Idag finns både biblioteket, turistbyrån och Tegelbruket på facebook, dessa bör finnas kvar. Men för att ha möjlighet att kunna uppdatera med nytt material är det en fördel om vi skaffar en kommungemensam sida på facebook som representerar kommunen som organisation. Detta för att sidan ska vara levande, det krävs att vi har något att skriva om. Annars finns en risk att vi tappar besökare på grund av att det inte händer något på vår sida.

---

<sup>1</sup> <http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=22>

Till en början bör vi hålla oss till en plattform, facebook. Den egna hemsidan används som bas, när vi skriver något på hemsidan så ska det också ut på vår facebook-sida. Vi länkar från den plattform vi valt till hemsidan. Detta för att styra in besökaren till hemsidan som är vår primära informationskanal. Vi ska ange på [www.hogsby.se](http://www.hogsby.se) vilka sociala medier vi använder oss av.

Om vi väljer att synas på facebook så måste vi bestämma om vi ska ha sidan för information eller kommunikation. Det går att stänga av kommentarsfunktionen, vilket innebär att ingen kan skriva till oss så att det syns på vår sida. Men då missar vi möjligheten till att kommunicera.

Det är viktigt att vi är snabba på att svara och uppdatera. Om det är någon som skriver något som sedan blir ett ärende måste det handläggas som vi gör med inkommen post.

## **Administration och ansvar**

Uppdatering och gallring sköts av personer i våra verksamheter.

Inloggningsuppgifter ska finnas tillgängligt för fler än de som administrerar. Viktigt att vi har koll på regelverket. Här finns riktlinjer hos SKL att ta del av.

Huvudansvarig är informatören, som backup finns fyra representanter från webbredaktionsgruppen. Vi bevakar sidan under helgfria vardagar mellan kl 08:30 – 16:00

## **Ansvarsfördelning**

- Bygga och starta upp en facebookside: Informatören
- Administrera (uppdatera och gallra) sidan: Informatören och fyra representanter från webbredaktionsgruppen

## **Att tänka på:**

- Läsaren ska alltid tilltalas med ”du”
- Använda ett lättförståeligt språk
- Alltid svara i en vänlig och korrekt ton även om ett inlägg är otrevligt
- Sekretessbelagda uppgifter ska inte publiceras på sociala medier
- Kommunen måste rensa bort brottsligt material, ex hets mot folkgrupp, personliga påhopp och så vidare
- En gång i halvåret bör det tas skärmdumpar av de sociala medier som kommunen använder



**HÖGSBY**  
K O M M U N

- Det ska vara beslutat vem som sköter uppdatering och gallring för kommunens räkning. Den personen använder mediet som anställd, inte privatperson
- Kommersiella budskap eller reklam får inte förekomma på kommunens facebookside